

La Intercepción del Módem

La intercepción del módem es una forma de originar un ‘cargo injustificado’ utilizando alta tecnología (high-tech cramming)** que puede costarle cientos de dólares al consumidor; esto sucede cuando se utiliza **un servicio de conexión por línea conmutada (dial-up)** para acceder al Internet.

La manera más común en que esto ocurre, es cuando el consumidor visita un sitio web, hace clic en una ventana “desplegable”, o abre un correo electrónico que descarga un programa dialer o un virus en la computadora del usuario.

El programa o virus desconecta el módem del número de conexión local y lo reconecta a un número de larga distancia (como un número de “900” o un número internacional).

Generalmente, el consumidor no se entera del problema hasta que le llegue la cuenta de teléfono.

Al igual que con otros métodos de fraude telefónico, la mejor manera de prevenir la intercepción del módem es revisar detenidamente su cuenta de teléfono y mantener copias de sus cuentas anteriores. Adicionalmente, los usuarios pueden tomar algunas precauciones tanto para cuando están conectados al Internet como cuando trabajan sin conexión.

Al comprar una computadora nueva, un software nuevo, o cuando realice el mantenimiento habitual:

- Asegúrese que todo el software antivirus, contra las ventanas desplegables (anti-pop-up), y contra incendios (firewall) está actualizado y funcionando correctamente.
- Lea detenidamente el acuerdo de licencia de cualquier software nuevo antes de descargarlo – incluyendo la letra pequeña.



- Inhabilite el código ActiveX o modifique los controles de su buscador de Internet para que le advierta cuando el código ActiveX trata de ejecutar (ActiveX es una tecnología que permite el uso de multimedia y otro contenido interactivo en el Internet.)
- Desconecte la línea telefónica regular de su módem de conexión por línea conmutada si se ha cambiado a una conexión de cable o de DSL (a menos que usted use un programa que específicamente requiere una conexión por línea conmutada).
- Asegúrese de que el control de su módem este programado para que emita un sonido que indique cuando se esta realizando una llamada. Si escucha ese sonido mientras está trabajando en línea, desconéctese inmediatamente y revise si hay algún programa que no reconoce en su computadora.

Cuando uno está en línea y usando una conexión por línea conmutada:

- Manténgase alerta a cualquier ruido o sonido que haga el módem, y a cualquier ventana desplegable o ventana de diálogo que aparezca en su pantalla.
- Si una ventana de diálogo aparece de repente en la pantalla de la computadora e indica que está haciendo una nueva llamada a un número nuevo o desconocido, ciérrala para desconectar la llamada. En algunos casos, es necesario cerrarla oprimiendo simultáneamente las teclas, “Ctrl,” “Alt” y “Delete” – y entonces cancelarla utilizando el “task manager.”
- Tenga cuidado con las ventanas desplegables mientras está en línea. Sea muy cauteloso al hacer clic en los anuncios y emplee su buen criterio al visitar sitios que no conoce.
- No abra ningún correo electrónico enviado por personas que no conoce, o cualquier correo que parezca sospechoso. Borre esos mensajes inmediatamente.
- Revise la historia de su buscador para ver que sitios ha visitado. Preste atención a los sitios que no conoce.



Adicionalmente:

- Solicite a su proveedor de servicio de teléfono local que bloquee llamadas desde su número a números internacionales y/o “900”, si usted no va a utilizarlos. Puede haber un cargo único por este servicio.
- Si usa una segunda línea de teléfono exclusivamente para acceder al Internet, considere bloquear todas las llamadas de larga distancia en esa línea.
- Asegúrese de que cualquier persona que utilice su computadora entienda que es la intercepción del módem y como prevenirlo.

Si usted sospecha ser víctima de la intercepción del módem, póngase en contacto con su compañía de teléfono local y su proveedor de servicios Internet inmediatamente. Si usted descubre cargos injustificados en su cuenta de teléfono y cree que es por la intercepción del módem, contacte a la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana, al 1-800-851-4268 (gratuito).

Es importante **revisar sus cuentas mensuales de teléfono detenidamente** y guardar copia de todas aquellas cuentas que muestra cargos fraudulentos. Así mismo, guarde copia de cualquier correspondencia relacionada con el problema, y haga notas detalladas en toda la correspondencia que cruce con las compañías que usted contacte.

Más información sobre el fraude telefónico – incluyendo consejos para prevenir ‘slamming (transferencias)’ y ‘cramming (cargos injustificados)’, y los pasos a seguir si usted sospecha ser víctima de estos crímenes – está disponible en el sitio web de OUCC (www.IN.gov/OUCC) sin costo. Los consumidores también pueden llamar a la OUCC a través del número (gratis) 1-888-441-2494 para solicitar copias gratuitas de las publicaciones de la agencia para el consumidor.

* Se define ‘telephone cramming’ como cargos no autorizados por el consumidor en la cuenta del teléfono. ‘Slamming’ (transferencias) ocurre cuando se cambia el servicio del cliente sin su autorización. Los dos son infracciones de la ley de Indiana (IC 8-1-29).



La Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos en Indiana (OUCC, por sus siglas en inglés) es la agencia del estado que representa los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en asuntos relacionados con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones reguladoras y jurídicas y está comprometida en darle voz a los consumidores en la creación de políticas de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC con el fin de educar a los consumidores en cuanto a sus derechos y responsabilidades con respecto a los servicios públicos. Tenemos a su disposición, sin costo adicional, más información acerca de diversos temas sobre telecomunicaciones y servicios públicos, incluyendo un detallado manual para los consumidores, en la página electrónica de OUCC o llamando al Departamento de Servicios al Cliente.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público de la Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos de Indiana (OUCC) en conjunto con la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana (IURC, por sus siglas en inglés), AT&T de Indiana y Verizon.



Indiana Office of Utility Consumer Counselor
100 N. Senate Av., Room N501 • Indianapolis, IN 46204-2215
www.openlines.in.gov • Sin tasas: 1-888-441-2494 • voz/TDD: 317-232-2494 • fax: 317-232-5923